

# 皆様のご意見にお答えします

2018年9月30日

## \* 診察の予約時間を守ってもらいたいというご意見について

ご意見ありがとうございました。予約時間に診察するよう努めておりますが、緊急患者の対応などにより当初の予約時間より遅れる場合がございます。遅れる場合には各科待合のモニター等でお知らせいたしますのでご理解下さいますようお願い申し上げます。

## \* 4階家族控室にテレビを設置して欲しいというご意見について

4階家族控室は、複数のご家族の皆様にご利用いただいております。仮眠等に使用する場合があるため、テレビの設置は控えております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

## \* 4階家族控室に他の方がいると居づらい時があるのでスペースを区切って欲しいというご意見について

4階の控室については、部屋の構造上パーテーション等の簡易間仕切りが難しいため、カーテンで区切らせていただいております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

## \* 病室内で大声を出すのは如何なものかというご意見について（学生実習）

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院は看護学生の実習施設で、学生・看護師・教員と複数で訪室し、学生が看護支援を行う場合、患者さんの安全性を最優先し、看護師の助言・指導を受けながら行います。多床室の場合は対象患者さん以外の患者さんにも配慮し、ご迷惑がかからないよう言動に十分注意してまいります。

## \* 同室の付添の方の迷惑行為（テレビの音量、携帯電話）をきちんと注意して欲しいというご意見について

配慮が足りず申し訳ございませんでした。テレビの視聴や携帯電話の使用については、入院時の説明の際に他の患者さんの迷惑にならないよう注意事項として案内させていただいております。注意事項を遵守していただけるよう入院時の説明を丁寧に行ってまいります。また、訪問した際、同室の患者

さん及び付き添いのご家族にご迷惑がかかる様子が見られた際は、スタッフよりお声をかけさせていただきます。

**\*デイルームに看護師の方が無言で入ってくるのはやめて欲しいというご意見について**

配慮が足りず申し訳ございませんでした。スタッフにはデイルームに入る際はお断りをして入室するよう指導致しました。

**\*病棟（6階）のトイレの場所がわかりづらいというご意見について**

ご指摘ありがとうございます。病棟の受付付近に案内表示を設置致しました。

**\*エレベーターが何階にいるか解らないので不便というご意見について**

当院は高層建築ということもあり、エレベーターの待ち時間が長くなることや、業務上一定階に長く停止する場合も想定され階数の表示をしないほうが良いという意見があり、現在の仕様となっております。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

**\*夏季でも自販機に暖かい飲み物を置いてほしいというご意見について**

業者へ確認しましたところ、機械の性質上部分的に暖かい飲み物を入れることが難しいことや、暑い時期の暖かい飲み物の品質管理も難しいとのことでした。現在、常時暖かい飲み物を提供できるのは病院2階レストラン横の自動販売機（カップ式）か、病院横のコンビニエンスストアになります。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

**\*病室にあるお見舞者用の椅子が座りづらいというご意見について**

ご指摘ありがとうございます。病室の椅子については、順次交換をしております。

**\*病衣のゴム（ズボン）がゆるいというご意見について**

病衣は不特定多数の方が繰り返し使用するため、ウエストゴムが伸びてしまうことがあります。定期的に点検を行い、不具合があるものについては随時交換等の対応を行っております。ご不便をお掛けしないよう管理徹底に努めてまいります。

### \*病棟での携帯電話の使用場所がわかりづらいというご意見について

病棟のデイルームに携帯電話の使用場所を掲示しております。ご確認いただきマナーを守ってご使用いただきますようお願い申し上げます。

### \*病棟スタッフの対応が不快というご意見について

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。スタッフ全員で接遇について話し合いを行い、今後は患者さんに不快な思いをさせないよう、口調や態度に気をつけてまいります。

### \*野菜を生かした味付けにして欲しいというご意見について

病院で食べていただくお食事は、食事摂取基準に準じ塩分摂取量1日8gを目標に献立を作成しております。また、疾病によっては1日6gと薄味になっています。日本人の平均摂取量が11g程度の為、自宅でいただく食事よりも味が薄く感じられたと思われれます。限られた塩分の中で患者さんに満足いただける食事を提供できるよう、献立や調理方法を検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

### \*職員のエレベーター内の私語は如何なものかというご意見について

業務中は私語や噂話はしないよう指導しておりますが、再度周知してまいります。

### \*職員の接遇等に関して以下のような御意見を頂きました。

#### 6階病棟に感謝の言葉

☆昨年の今頃もお世話になり今年もお世話になりましたが、毎度先生をはじめ医療スタッフの皆様には本当に良くして頂き感謝しかありません。痛みを耐える中で、スタッフの皆様の助けがなければ辛い時間だった事が予想されますが、励ましや優しい言葉に救われました。ありがとうございました。

#### 10階病棟・整形外科医師に感謝の言葉

☆スタッフの皆さん大変お世話になりました。ありがとうございました。  
☆先生には大変お世話になりました。思い切って手術をして頂いて本当に良かったと思います。痛いという言葉は何年言い続けたでしょう。今は朝が来るのが楽しみです。感謝しております。身延山へも行けそうです。

## リハビリテーション科に感謝の言葉

☆私の痛い痛いを最後まで聞いてくれてありがとう。何でかなって考えてくれた事に感謝してます。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延